

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อลูมิเนียม บริษัท ABC จำกัด

**Factors Affecting the job Motivation of Employees in Aluminum Auto Parts
Manufacturers ABC Co., Ltd.**

ธัญลิตา โชติวงศ์วัฒน์¹

¹ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประเทศไทย

² คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Thansita Chodwongwatthana¹

Email: thansita.chod@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Industrial Management, Ramkhamhaeng
University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อลูมิเนียม บริษัท ABC จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 199 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย อายุระหว่าง 30 - 39 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ตำแหน่งพนักงานระดับผู้

ปฏิบัติงาน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท 10 - 20 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยด้านคำจูงโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านนโยบายการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านปัจจัยคำจูง มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม โดยสามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ ร้อยละ 49.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านปัจจัยจูงใจ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม โดยสามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ ร้อยละ 37.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับข้อเสนอแนะในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า องค์กรควรมีเกณฑ์ในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งพนักงานที่เป็นมาตรฐานชัดเจนและเป็นธรรม องค์กรควรสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ของพนักงาน เพื่อการพัฒนาคุณภาพของบุคคลากรและเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนขององค์กร ผู้บังคับบัญชาควรมีภาวะผู้นำและใช้หลักการบริหารแบบเท่าเทียมกัน การพิจารณาค่าตอบแทนควรสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของพนักงาน เพื่อทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ส่วนนโยบายและการบริหารต้องมีหลักการและชัดเจน พนักงานทุกคนได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอ สามารถนำไปปฏิบัติได้และเกิดผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยคำจูง, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

An objective of this independent study aimed to study opinion of employee at ABC Co., Ltd in Samut Prakan Plant that affective to the working motivation. This were determined for 1) level of motivation for operating 2) Factors that affect motivation of the operating employees in Aluminum Auto Parts Manufacturer.

The results found that most of the respondents were men, between 30 - 39 years old, Bachelor's degree level, salary average 20,001 - 30,000 baht, Position as an operation level and 10 - 20 years for working experience.

Sex, status, education level, position, salary and period of employment did not affect their work motivation.

Motivation for working in the sense of overall motivational factors and Hygiene factors are in high level and when consider in each factor in details found that Success, Relationship and Safety in work for excellent and Adaptive to change are in high level. While Career path, Compensation and Management policy are in middle level.

Hygiene factors has impact on the efficiency of overall work performance at 0.05 level of significance, which can estimate the percentage of 49.5

Motivator factors has impact on the efficiency of overall work performance at 0.05 level of significance, which can estimate the percentage of 37.5

Recommendations were as follows. The organization should have criteria for considering salary increases and promote employees with clear and fair standards. They should support creativity for quality development and increase company efficiency. Supervisors should have leadership and manage with principles. Compensation should be in accordance with employees knowing and capabilities. Management policy must be in principle and clear, employees can be implemented to achieve the objectives of organization.

Keywords: Motivating Operation, Motivational Factors, Hygiene Factors

บทนำ

จากสถานการณ์ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากปัจจัยทางเศรษฐกิจ ความเสถียรภาพทางการเมือง โรคระบาด ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากในทุกภาคส่วนขององค์กรธุรกิจ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลทำให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องและเข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน และปัจจัยหนึ่งที่ได้ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นได้แก่ พนักงาน หรือ บุคลากร องค์กรไม่อาจจะประสบความสำเร็จได้ถ้าปราศจากพนักงานที่มีความสามารถ ความตั้งใจ ความเต็มใจ และความพึงพอใจในงาน ยังมีแรงจูงใจมากเท่าใด พนักงานก็จะมีผลงานที่เกิดจากการกระทำที่สร้างสรรค์ ขยันขันแข็งทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มที่และมีส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรเจริญก้าวหน้า

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่องค์กรควรทำให้เกิดขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและทำให้สำเร็จลุล่วง จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ (กิตติวัฒน์ ถมยา, 2553) และอีกประการหนึ่งการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวนั้นบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการช่วยขับเคลื่อน ผลักดัน ให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ซึ่งความร่วมมือร่วมกันนั้นเองจะนำพาองค์กรไปสู่ผลสำเร็จ (รัชฤทธิ์ ปนารักษ์, 2555)

บริษัท ABC จำกัด ดำเนินธุรกิจผลิตชิ้นส่วนอลูมิเนียมขึ้นรูป ประเภทงานฉีด (Die casting) และ ประเภทงานหล่อ (Gravity) ทั้งในอุตสาหกรรมยานยนต์ และอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ จากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานในหลายๆ ด้านของบริษัท โดยเฉพาะด้านการผลิต ผลประกอบการ ระบบการทำงาน และรายได้ของพนักงาน เนื่องจากปริมาณคำสั่งซื้อของลูกค้าลดลง แต่เพื่อให้ธุรกิจยังคงสามารถดำเนินต่อไปได้ บริษัทฯ จำเป็นต้องลดต้นทุน เช่น ลดวันทำงาน ลดเงินเดือนพนักงานและค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ ทำให้พนักงานเสียขวัญและไม่มีกำลังใจในการทำงาน เกิดความวิตกกังวลเรื่องการถูกเลิกจ้าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และการดำเนินงานของบริษัท เนื่องจากพนักงานปฏิบัติงานผิดพลาด

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ABC จำกัด และสามารถนำมูลที่ได้รับมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน และบรรลุวัตถุประสงค์

ประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมทั้งสามารถแข่งขันในโลกธุรกิจปัจจุบันได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อูมิเนียม บริษัท ABC จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อูมิเนียม บริษัท ABC จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน
2. ปัจจัยแรงจูงใจที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน
3. ปัจจัยค้ำจุนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ABC จำกัด ซึ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคำนวณได้จากสูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้การวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่กำหนดขึ้น ซึ่งกระทำโดยการกำหนดวัตถุประสงค์และการตั้งสมมติฐานเพื่อทดสอบ จากจำนวนประชากร 375 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

- 1.1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสะอาด

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อูมิเนียม บริษัท ABC จำกัด ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน เพื่อจูงใจให้คนรักในงานและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์และแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อูมิเนียม บริษัท ABC จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงข้อมูลปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อูมิเนียม บริษัท ABC จำกัด
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร รักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรและลดอัตราการลาออกของบุคลากร

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อูมิเนียม บริษัท ABC จำกัด ดังนี้

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบิร์ต (Herzberg's Two Factor theory) อ้างอิงใน สุรพล พะยอมรัมย์ (2545, น. 63-64) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจทางสังคม ในการประกอบอาชีพต่างๆ เป็นปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติสามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุน หรือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอก เช่น เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน นโยบายการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลลันด์ (McClelland's motivation theory) (อ้างใน สุขลักษณะ ตรีสุวรรณ, 2548, น. 25) แบ่งแรงจูงใจตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 แบบ ความต้องการอำนาจ (Power need) ความต้องการความผูกพัน (Affiliation need) ความต้องการความสำเร็จ (Achievement need)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

จันรรจ์ บุญศิริ (2543, หน้า 10) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีมีต่อการปฏิบัติงานในมุมมองหลายมิติ ซึ่งเกิดจากการรับรู้และการประเมิน ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล ทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขและความรู้สึกดังกล่าวนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้

ในการปฏิบัติงานนั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับความรู้สึกความต้องการของบุคคลในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะมีศักยภาพน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ดังนั้นหากหน่วยงานใดมีสิ่งจูงใจให้บุคลากรได้มากก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก มีความกระตือรือร้นในการทำงานและปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี ดังนั้นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจเป็นทฤษฎีพื้นฐาน ในการกำหนดองค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้น หรือสิ่งเร้า ที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และพึงพอใจ ที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างสุดความสามารถ ใช้ความรู้ ความ สามารถที่มีอยู่ และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อทำให้งานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายเกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

บรรลุลักษณะประสงคและเป้าหมายขององคการ สงผลใหองคการประสบความสําเร็จตไป

แรงจูงใจในการทำงาน คือ สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรง ผลักดัน หรือกระตุ้น ใ้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจเพื่อที่จะนํามาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญคือ ความต้องการความพึงพอใจในการทำงานนั้นใ้บรรลุเป้าหมายขององคการไดอยางมีประสิทธิภาพ และจะนํามาซึ่งการใ้บุคคลากรมีความจงรักภักดีตองคการซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญตอความสำเร็จขององคการในระยะยาว

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

ความแตกต่างระหว่างบุคคลจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมของบุคคล การรับรู้ทัศนคติ และบุคลิกภาพแตกต่างกัน จะใ้มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปดวย ดังนั้น พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกอาจเป็นโยบายหรือเป็นโทษแกองคการได้ ซึ่งองคการจะต้องศึกษา ทำความเข้าใจสังเกต และวิเคราะห์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานอยางมีประสิทธิภาพ หากองคการละเลยก็ จะใ้การบริหารคนเกิดปัญหา ซึ่งจะเป็นอุปสรรคตอการดำเนินงาน และการบรรลุลักษณะประสงคขององคการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย 2) ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานอันเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามอายุ อายุงานและรายได้โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านงาน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพ ในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรัตน์จี คุตระกุล (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติ งานของพนักงาน และศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครในทุก ๆ ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 9 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ 2.80 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามขึ้นมา ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน
2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) และนำค่าของคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญตีความสอดคล้อง (Index of Congruence) โดยจะคัดเลือกคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป และหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) นำแบบสอบถามเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 40 ชุดจากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งจะคัดเลือกคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการแก้ไขทุกข้อคำถามในแบบสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญจนได้ ค่า IOC เท่ากับ 1.0 ในทุกข้อคำถาม

4. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมจากพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ABC จำกัด โดยการสร้าง Link แบบสอบถามด้วย Google form แชรผ่านช่องทางออนไลน์ ในช่วงเดือนตุลาคม 2563 จำนวน 200 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้วิธีการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) โดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติอ้างอิง ค่า t-test ใช้ในการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม ค่า One-Way ANOVA ใช้ในการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีการแบ่งกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ถ้าพบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ การทดสอบรายคู่ (LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. การทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ABC จำกัด ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52.8) มีอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 45.7) และมีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 66.3) โดยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 60.3) มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติงาน (ร้อยละ 41.2) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท (ร้อยละ 37.7) และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 - 20 ปี (ร้อยละ 42.7)

2. พนักงานที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวม ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้าน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 37.5

4. ด้านปัจจัยค่าจูงในภาพรวม ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 49.5

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อูมิเนียม บริษัท ABC จำกัด ในครั้งนี้เป็นการศึกษาและได้รับข้อมูลจากพนักงานจริง ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ ถือเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและกำหนดแผนในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการมากที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายผลจากการศึกษาได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าแตกต่างกัน เนื่องจากอายุจะสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน บริษัทฯ จึงควรเพิ่มกิจกรรมที่จะสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานที่มีอายุน้อยเพื่อปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น เบี้ยขยัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญา วิณะคุปต์ (2551) ที่พบว่าพนักงานบริษัท Gulf Air Line ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เพราะตำแหน่งที่สูง ขึ้นย่อมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มากขึ้น ทำให้พนักงานมีความต้องการความเจริญก้าวหน้า และความสำเร็จในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิเมธ หัสไทย (2550) ที่ศึกษาวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมี ความสัมพันธ์กับปัจจัยที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของของข้าราชการสำนัก งานเขตบางขุนเทียน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ด้านการศึกษาและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากระดับการศึกษาส่งผลโดยตรงกับความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานซึ่งมีผลต่อคุณภาพของงาน และต่อรายได้ที่ได้รับ สอดคล้องกับงานของ ปุณณภา อมรปิยะกิจ (2552) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ด้านระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เพราะเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท ในเรื่องการปรับเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงานต้องคำนึงถึงเรื่องระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญลือ ภิญโญโสโมสร (2553) ที่ศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติ งานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล หัวหมาก

2. แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วยแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน จากการวิจัย พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เนื่องจากการที่จะกระตุ้นให้พนักงานรักในงาน องค์กรจำเป็น ต้องจูงใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เช่น การมอบหมายโครงการที่เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร และวัดผลสำเร็จของกิจกรรมเพื่อให้บุคคลรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น รวมทั้งการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยความเป็นธรรม รวมทั้งสนับสนุนฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสกสรร อรกุล (2557) ที่พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด คือ ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่ และโอกาสก้าวหน้า และด้านปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพราะการทำงานจะสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมายได้จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสาร การปรึกษาหารือ การทำงานร่วมกัน หรือการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้านนโยบายการบริหารต้องมีความชัดเจนและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงาน รวมถึงนโยบายและแผนงานนั้นๆ สามารถทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพที่จะไม่ถูกไล่ออกได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑล รอยตระกูล (2556) ที่พบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขาในภาพรวมมี 5 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้า และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้งในด้านปัจจัยจูงใจ

และปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก และ พบว่าด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านผลตอบแทน และด้านนโยบายบริหาร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. องค์กรควรมีเกณฑ์ในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่ง ที่เป็นมาตรฐานชัดเจนและเป็นธรรม โดยกำหนดเส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งที่รับผิดชอบ และสามารถวัดประสิทธิภาพของแต่ละบุคคลได้จริง เพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน ส่งผลที่ดีต่อประสิทธิภาพของงานมากขึ้น
2. องค์กรควรมอบหมายงานที่ท้าทาย น่าสนใจ และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากขึ้นให้พนักงานปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานได้สร้าง “สมรรถนะ” และ “ผลงาน” มากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพของบุคลากรและความเจริญของบริษัท
3. ด้านนโยบายและการบริหาร ต้องมีหลักเกณฑ์และความชัดเจน โดยนโยบายนั้นต้องสามารถปฏิบัติได้ และง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ตลอดจนการบริหารขององค์กรควรเป็นแบบครอบครัวเดียวกัน
4. ด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้บริหารควรใช้คุณธรรมในการบริหารงานต่อผู้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน และมีภาวะของความเป็นผู้นำ เพื่อให้พนักงานยอมรับการบังคับบัญชา
5. ด้านผลตอบแทน องค์กรควรพิจารณาค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของพนักงาน เพื่อทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามมา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นต่อไปนี้ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความครอบคลุมเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการดำเนินงาน ให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสูงสุด

1. ควรศึกษาทัศนคติและความผูกพันที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- กิตติวัฒน์ ถมยา.(2553). “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายกลยุทธ์และวางแผนสาย
ออกบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย” สาขาวิชาประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กัญญา วิณะคุปต์. (2551). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท Gulf Airline. การศึกษา
ค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- กฤษมา จ้อยช่างเนียม. (2547). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคาร
กสิกรไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จำนรรจ์ บุญศิริ. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัชฤทธิ์ ปนาร์ักษ์. (2555). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานพัฒนาชุมชนของ
พัฒนาการจังหวัด.” วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 32 ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2555.
- นิธิเมธ หักไทย. (2550). แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียน
กรุงเทพมหานคร. (ปัญหาพิเศษปริญญาโทมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะรัฐ
ประศาสนศาสตร์.
- บุญลือ ภิญโญสมสร. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
- ปุ่นณภา อมรปิยะกิจ. (2552). แรงจูงใจที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. การค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มณฑล รอยตระกูล. (2556). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ. (2548). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร: ศึกษากรณี
โรงแรม เอ - วัน เดอะรอยัลครุส พัทยา. ปัญหาพิเศษคณะรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ศิริพร โอพารธรรมรัตน์. (2546). การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน: ศีษษากรณี
บริษัท อติเทพจำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสกสรร อรกุล. (2556). ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ศรีปทุม.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2545). ปฏิบัติการทางจิตวิทยาในงานชุมชน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สหาย
พัฒนาการพิมพ์.
- สุรัตน์จี คุณตระกูล. (2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์
ไทยใน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.